

# LES BONNES PRATIQUES DE LA COCAFEM/GL



*Concertation des Collectifs des Associations  
Féminines de la Région des Grands-Lacs*

**COCAFEM / GL**

## LES ANIMATRICES PSYCHOSOCIALES (APS)

### DES ACTRICES COMMUNAUTAIRES ET DE PROXIMITÉ :

Catalyseurs de l'approche  
holistique de réponse aux  
besoins des victimes/survivantes  
de violences sexuelles et basées  
sur le genre au Burundi,  
en RD Congo et au Rwanda

— SEPTEMBRE 2016 —



Concertation des Collectifs des Associations  
Féminines de la Région des Grands-Lacs

**COCAFEM / GL**

**La COCAFEM/GL** est une concertation régionale créée en 2001, à l'initiative de collectifs d'associations féminines du Burundi, de la République démocratique du Congo et du Rwanda. Elle a pour **mission** de contribuer à la promotion de la paix, la tolérance, la non-violence, l'égalité entre les hommes et les femmes ainsi que l'amélioration des conditions de vie de la femme et de l'enfant de la région des Grands Lacs. Ses actions sont guidées par cinq **valeurs** charnières : la solidarité, la communication non violente, l'intégrité, la tolérance et l'engagement.

La COCAFEM/GL est constituée de onze collectifs et organisations membres qui regroupent 1861 associations œuvrant sur le terrain dans les trois pays. Ses membres sont :

#### **AU BURUNDI**

Collectif des Associations Féminines et ONG du Burundi (CAFOB), Réseau Femmes et Paix (RFP) et l'Association DUSHIREHAMWE.

#### **EN RD CONGO**

Le Comité national Femme et Développement (CONAFED), la Coalition de Femmes pour la Paix et le Développement (CFPD), l'Union des Femmes Congolaises pour le Développement (UFCOD), le Collectif des Associations Féminines pour le Développement (CAFED) et le Conseil des Femmes Agissant en Synergie (COFAS)

#### **AU RWANDA**

Pro Femmes Twese Hamwe, Young Women's Christian Association (YWCA/Rwanda) et le Réseau Rwandais des Personnes Vivant avec le VIH/SIDA (RRP+).



**Membres du comité directeur de la COCAFEM/GL**



Affaires mondiales  
Canada

Global Affairs  
Canada



Le présent document de bonnes pratiques de la COCAFEM/GL est produit dans le cadre du projet *Lutte contre les violences faites aux filles et jeunes femmes dans la région des Grands Lacs*, PLUVIF. Les actions de ce projet sont menées par la COCAFEM/GL, dans le cadre d'un partenariat avec le Centre d'étude et de coopération internationale (CECI) avec le soutien financier d'Affaires mondiales Canada (AMC).

# TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	4
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	5
LEXIQUE DES CONCEPTS UTILISÉS	6
INTRODUCTION	
Contexte	7
Projet PLUVIF	9
Organisation du document	9
RÔLE DE L'APS DANS L'APPROCHE HOLISTIQUE DE RÉPONSE AUX BESOINS DES VICTIMES/SURVIVANTES DES VSBG	
La réponse des pays face à la prise en charge holistique	10
La contribution de la COCAFEM/GL à l'approche holistique	11
RETOMBÉES DES ACTIONS MENÉES PAR LES APS	
Retombées pour les victimes/survivantes des violences	17
Retombées pour les autres intervenants	19
Retombées pour les autorités locales	21
Synthèse du rôle des APS et des retombées de leurs actions (Schéma)	22
LEÇONS APPRISES	23
BONNES PRATIQUES	25
CONCLUSION	35

## LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

<b>AMC</b>	Affaires Mondiales Canada
<b>APS</b>	Animatrices psychosociales
<b>CECI</b>	Centre d'étude et de coopération internationale
<b>CIRGL</b>	Conférence internationale sur la région des Grands Lacs
<b>COCAFEM/GL</b>	Concertation des Collectifs des Associations Féminines de la Région des Grands Lacs
<b>FOSA</b>	Formations sanitaires
<b>MAJ</b>	Maison d'accès à la Justice
<b>OSC</b>	Organisation de la société civile
<b>VBG</b>	Violences basées sur le genre
<b>VSBG</b>	Violences sexuelles et basées sur le genre
<b>CDFC</b>	Centre de développement familial et communautaire

# PRÉFACE

Le présent document, intitulé **BONNES PRATIQUES DE LA COCAFEM/GL**, est le fruit de l'expérience de notre organisation en matière de prévention et de réponse aux besoins des victimes/survivantes des violences sexuelles et basées sur le genre (vsbg) au Burundi, en RDC et au Rwanda, dans le cadre du Projet régional de Lutte contre les violences à l'égard des filles et des jeunes femmes (PLUVIF).

Il présente le rôle des animatrices psychosociales (APS), les retombées de leurs actions auprès des victimes/survivantes de vsbg, les leçons apprises et les bonnes pratiques issues de l'expérience de la COCAFEM/GL, qui se veut une contribution à l'approche holistique. Mais l'enjeu de ce document va également au-delà de cette présentation.

La problématique des vsbg dans la région des Grands Lacs a atteint une ampleur élevée en raison de deux décennies d'instabilité sociopolitique, qui font que les femmes et les filles sont victimes des violences sexuelles et autres formes de violences à grande échelle. C'est dans ce contexte que la COCAFEM/GL est née en 2001 et que depuis, elle demeure préoccupée par l'incidence très élevée des vsbg. Sur le terrain, plusieurs acteurs étatiques et autres dans la région partagent cette même préoccupation.

Ce document se veut donc également une source de référence, non seulement pour les structures techniques de l'État concernées par la réponse aux besoins des victimes/survivantes de vsbg dans leur recherche d'approches novatrices, efficaces et efficientes, en particulier en milieu rural, mais aussi pour les organisations de la société civile engagées dans l'accompagnement des victimes/survivantes de vsbg, afin d'enrichir leurs pratiques à ce niveau.

Cet enjeu est de nature différente pour les bailleurs de fonds, en ce sens qu'il s'agit de les inciter à cerner la pertinence du rôle des APS et à appuyer de ce fait les structures de l'État ou les organisations de la société civile qui souhaitent intégrer ces actrices de proximité dans leurs réponses aux besoins des victimes/survivantes des vsbg.

Nous espérons que cette expérience aidera un tant soit peu tous ceux qui sont engagés dans la réponse aux besoins des victimes/survivantes de vsbg. Pour finir, nous souhaitons insister sur le fait que le plus important dans une telle démarche de capitalisation n'est pas de s'en contenter, mais de mobiliser les moyens pour rendre pérenne l'expérience analysée.

---

**Thérèse NTIJINAMA**  
**PRÉSIDENTE DE LA COCAFEM/GL**



# LEXIQUE DES CONCEPTS UTILISÉS

## VICTIME/SURVIVANTE

---

Les termes victimes et survivantes peuvent être utilisés indistinctement pour désigner une personne qui a subi une ou des formes de violences sexuelles ou basées sur le genre (vsBG). Le terme *victime* est souvent utilisé dans les domaines juridique et médical, alors que le terme *survivante* est préféré par les secteurs de l'appui social et psychologique, parce qu'il implique la résilience, c'est-à-dire la capacité à se refaire une vie et à s'épanouir après avoir subi un choc traumatique grave<sup>1</sup>.

## APPROCHE HOLISTIQUE

---

Il s'agit d'une approche globale *multisectorielle* de réponse aux besoins des victimes/survivantes de vsBG, en matière de santé physique et mentale, d'accompagnement psychosocial, judiciaire et juridique et de réinsertion socio-économique. L'approche holistique vise à ce que les victimes soient informées de l'éventail des services et de leurs conditions afin de faciliter leur accès et leur prise de décision quant aux services à recevoir. L'approche veut assurer le passage d'état de victime à celui de survivante, dans un contexte de traumatisme, à travers un processus de changement conduisant à l'autonomie. Cette approche repose sur la collaboration effective et efficace entre les divers intervenants concernés, notamment par des références et contre références et par des échanges sur les cas traités, dans une perspective commune de répondre — idéalement — à l'ensemble des besoins. L'approche holistique implique aussi que la réponse soit adéquate, c'est-à-dire rapide, respectueuse, discrète, emphatique et professionnelle.

## ANIMATRICE PSYCHOSOCIALE (APS)<sup>2</sup>

---

Dans le cadre du projet PLUVIE, l'APS est une personne du milieu qui offre des services d'accueil, d'écoute, de conseils, de référence et d'accompagnement aux victimes de vsBG. La plupart des APS qui ont œuvré avec la COCAFEM/GL dans le projet étaient déjà engagées dans l'entraide et la solidarité communautaire envers les victimes de vsBG. L'APS se caractérise par son engagement à lutter contre les vsBG, ainsi que son empathie, sa capacité d'écoute et sa volonté d'accompagner les victimes vers l'autonomie. En RDC, le Protocole national de prise en charge psychosociale et en santé mentale des survivants des violences sexuelles prévoit un rôle pour des personnes basées dans la communauté, les relais communautaires, et pour l'assistant psychosocial qui œuvre dans les maisons d'écoute mises en place par des organisations de la société civile (osc). Au Burundi, on retrouve les APS dans des maisons d'écoute opérées par des osc. Par ailleurs, les Centres de développement familial et communautaire (CDFC), créés en 2012<sup>3</sup>, comptent parmi leurs nombreux services l'écoute et orientation des victimes de vsBG vers les instances habilitées. Au Rwanda, les APS qui avaient accompagné les victimes du génocide continuent à offrir des services d'écoute-conseil à celles qui vivent encore des traumatismes, surtout au moment de la commémoration du génocide.

---

1. Traduit librement d'une définition tirée de *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing Risk, Promoting Resilience, and Aiding Recovery*, Global Protection Cluster, IASC, 2015

2. Les APS, sauf quelques exceptions en RDC, sont des femmes. Le texte utilisera le féminin.

3. Ils relèvent du Ministère de la Solidarité nationale, des Droits de la personne humaine et du Genre.

# INTRODUCTION

## Contexte

Les VSBG constituent une violation majeure des droits des femmes et un grand problème de santé publique selon l'Organisation mondiale de la santé,<sup>4</sup> qui indique que 35 % des femmes à l'échelle mondiale disent avoir été exposées à des violences physiques ou sexuelles de la part de leur partenaire intime ou de quelqu'un d'autre à un moment de leur vie. En temps de guerre, le corps des femmes devient champ de bataille et en temps de paix, la maison, l'école, la rue, le lieu de travail sont trop souvent des lieux d'insécurité pour les filles et les femmes.

Dans la région des Grands Lacs, la problématique a atteint une ampleur et une gravité inouïes en raison de deux décennies de guerres, de conflits, d'attaques de groupes armés internes et externes et du génocide au Rwanda, à tel point que la Conférence internationale sur la région des Grands Lacs (CIRGL) s'est dotée en 2006 d'un Protocole sur la prévention et la suppression des violences sexuelles contre les femmes et les enfants<sup>5</sup>. En 2011, les chefs d'État et de gouvernement de la région adhéraient à la Déclaration de Kampala sur les VSBG<sup>6</sup>. Comme cela a été constaté dans la région et ailleurs dans le monde, il y a un continuum des violences commises en temps de guerre et de paix.

Dans les zones<sup>7</sup> où opère la COCAFEM/GI dans le cadre du projet PLUVIF<sup>8</sup>, les victimes/survivantes qui ont eu accès aux services sont surtout des mineures en RDC et des femmes mariées au Burundi et au Rwanda. Toutefois, à l'intérieur de chaque pays, il y a des variations parfois importantes selon les zones. En ce qui concerne les types de violences rapportées dans le cadre du PLUVIF, le viol prédomine en RDC, tandis qu'au Burundi et au Rwanda, les agressions physiques sont les plus nombreuses. Au niveau des auteurs des violences, en RDC dans les régions de l'Est, ce sont principalement les divers types de transporteurs ou chauffeurs de taxi et des membres des groupes armés qui commettent des agressions. Ailleurs, on les retrouve en milieu scolaire ou du travail. Au Burundi et au Rwanda, les maris sont de loin les principaux auteurs des violences, suivis par des hommes de la famille au Burundi et des bergers au Rwanda. Les violences conjugales sont aussi très présentes en RDC, mais elles sont moins rapportées en raison de l'ampleur des violences sexuelles et de l'attention qui leur est portée depuis quelques années.

4. [www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/fr](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/fr)

5. [www.peaceau.org/uploads/final-protocol.sexual-violence-en-rev-2.pdf](http://www.peaceau.org/uploads/final-protocol.sexual-violence-en-rev-2.pdf)

6. [www.icglr.org/images/pdf\\_files/VersionFrancaise/Declarationsur\\_les\\_VSBG\\_dec\\_2011\\_2\\_Kampala2011.pdf](http://www.icglr.org/images/pdf_files/VersionFrancaise/Declarationsur_les_VSBG_dec_2011_2_Kampala2011.pdf)

7. Zones d'intervention : **BURUNDI** : Kinama, Gihosha, Kayokwe, Giheta ; **RDC** : Walikale, Masisi, Bukavu, Kisangani, Kinshasa (Kimabaseke et Kinsenso) ; **RWANDA** : Ruhango et Gatsibo

8. PLUVIF : Projet Lutte contre les violences faites aux filles et jeunes femmes dans la région des Grands Lacs, Burundi, RD Congo, Rwanda.

Les violences faites aux femmes et aux filles existent d'abord et avant tout en raison des **relations inégalitaires entre les femmes et les hommes**, basées sur des croyances individuelles et des normes sociales qui permettent, voire justifient les violences. Ces croyances et normes ont encore beaucoup d'emprise, tant sur les femmes que sur les hommes. Ensuite, il y a des facteurs aggravants variables selon les pays et les régions, dont l'insécurité due au contexte politique ou à l'absence d'infrastructures de base, l'impunité due à la faiblesse du système juridique/judiciaire et aux préjugés sexistes du système, la corruption des intervenants dans la procédure judiciaire une fois déclenchée, l'arrangement à l'amiable négocié entre les familles, la délinquance, la consommation de pornographie et l'ignorance, par les femmes et les hommes, des droits des femmes et des lois qui les protègent.

**Dans les trois pays de la zone d'action de la COCAFEM/GL, les États se sont dotés de lois, de politiques, de stratégies et/ou de mécanismes pour lutter contre les VSBG.** La RDC, théâtre de violences sexuelles extrêmement graves, surtout à l'Est, s'est dotée d'une Loi sur les violences sexuelles (2006), d'une stratégie nationale de lutte contre les violences basées sur le genre (2009) et de protocoles d'intervention sectoriels (psychosocial, médical, référence légale, réinsertion socio-économique). Une Agence Nationale de lutte contre les violences faites aux femmes a été mise en place (AVIFEM, 2009), et en juillet 2014, une représentante spéciale du chef de l'État sur les VSBG a été nommée. Une stratégie nationale de communication pour le changement de comportement a été adoptée en février 2016. De son côté, le Rwanda s'est doté d'une loi portant sur la prévention et la répression de la violence basée sur le genre (2008) et d'une

Politique nationale de Lutte contre la VBG (2011). Il a mis en place des *Gender desk* dans les bureaux de police et dans l'armée, et au sein des Maisons d'accès à la justice et de l'équipe de trois ressources juridiques, l'une a le mandat de travailler sur les VSBG. Enfin, il met progressivement en place au sein des hôpitaux des *One Stop Center*, où les victimes ont accès aux services de santé mentale et physique et à la police en un seul endroit ; 28 sont aujourd'hui ouverts sur 44 prévus. **Au Burundi**, un projet de loi pour la prévention, la protection et la répression des VBG a été adopté par le Parlement le 17 décembre 2015 ; il reste maintenant à la promulguer. Entretemps, le projet de loi a été soumis à une seconde lecture et les deux Chambres du Parlement viennent de le réanalyser. Une fois adoptée, la loi s'ajouterait à la Stratégie nationale de Lutte contre les violences basées sur le genre (2009–2012). Une Commission de lutte contre les violences basées sur le genre a été mise en place (2012), ainsi que des points focaux auprès des Tribunaux de Grande Instance et des Parquets de base.

**Dans les trois pays, des organisations de la société civile (osc) mènent des actions de sensibilisation pour le changement de comportement et/ou d'accueil et d'accompagnement psychosocial et/ou juridique des victimes de VSBG.** Ce travail, en complément de celui de l'État sur l'offre de services et le cadre juridique et réglementaire, est crucial vu l'ampleur du phénomène. D'une part, les osc offrent un accueil et un accompagnement de proximité permettant de toucher des filles et des femmes autrement délaissées, et d'autre part, elles s'engagent dans le changement de comportement<sup>9</sup> sans lequel les VSBG vont se perpétuer.

.....

9. Un autre document de bonnes pratiques de la COCAFEM/GL porte sur son expérience à ce niveau

## Projet PLUVIF

Le **Projet de Lutte contre les violences faites aux filles et aux femmes de la région des Grands Lacs, PLUVIF**, est un projet régional dont les actions sont mises en œuvre par la **COCAFEM/GL**, à travers ses collectifs membres et son **secrétariat exécutif**. D'une durée de sept ans, le projet se termine début 2017. Dans ce cadre, la **COCAFEM/GL** a :

- i. mené des actions de communication et de plaidoyer aux niveaux national et régional pour vulgariser, améliorer et favoriser la mise en application des cadres législatifs et réglementaires des trois pays, ainsi que la Déclaration de Kampala de la CIRGL sur les VSBG ;
- ii. offert, sur une période de quatre ans, à travers ses membres et leur partenariat avec des intervenants publics et privés des zones d'intervention, l'accès à des services<sup>10</sup> d'accompagnement psychosocial, de santé et de jus-

tice à plus de 10 200 femmes et filles et quelques garçons victimes/survivantes de violences sexuelles, de violences domestiques, de harcèlement, ainsi qu'un appui à la réinsertion socio-économique de 436 femmes survivantes ;

- iii. mener des actions de sensibilisation pour le changement de comportement à l'égard des victimes et du phénomène des VSBG. Aujourd'hui, plus de 1500 leaders, hommes et femmes, sensibilisés dans les trois pays s'engagent de façon bénévole et volontaire dans la sensibilisation, la référence, l'accompagnement des victimes ou la dénonciation des auteurs de VSBG. Des écoles ont mis sur pied des clubs anti VSBG ; de nombreux couples au sein desquels les femmes subissaient des violences vivent désormais en harmonie, sans violence.

---

## Organisation du document

Le présent document des **BONNES PRATIQUES DE LA COCAFEM/GL**, présente l'expérience des animatrices psychosociales, les APS, des actrices communautaires et de proximité qui se sont révélées être des catalyseurs de l'approche holistique de réponse aux besoins des victimes/survivantes de violences sexuelles et basées sur le genre. Le document décrit d'abord le **rôle des APS** dans l'approche holistique, tel que proposé par la **COCAFEM/GL** dans le cadre du **PLUVIF**, puis

il présente certaines **retombées** de leurs actions auprès des victimes/survivantes de VSBG, des intervenants dans l'offre de services et des autorités locales. Enfin le document présente les **leçons apprises** de l'expérience et les **bonnes pratiques** de la **COCAFEM/GL** liées au recours aux APS.

Les personnes présentes sur les photos ont consenti à ce qu'elles figurent dans ce rapport. Toutes les photos sont propriété exclusive de la **COCAFEM/GL**.

.....

10. Le projet a pris en charge les frais des survivantes liés aux services auxquels elles ont voulu accéder (psychosocial, psychologique, médical, juridique) et à la réinsertion socio-économique, dans des zones ciblées de chaque pays.

## RÔLE DE L'APS dans l'approche holistique de réponse aux besoins des victimes/survivantes des VSBG

L'APS est une actrice de proximité — *du milieu et dans le milieu* — qui joue un rôle clé auprès des victimes/survivantes et de trait d'union entre celles-ci et les intervenants, parfois entre ces derniers. Elle est la *seule intervenante*<sup>11</sup> qui accompagne la victime/survivante du début à la fin de son parcours, garantissant le *continuum des services*. Elle constitue le *catalyseur de l'approche holistique*.

---

### La réponse des pays pour la prise en charge holistique

Les pays d'intervention de la COCAFEM/GL ont chacun mis en place des mécanismes ou des structures pertinentes de prise en charge holistique.

Le **Rwanda** met en place, de façon progressive, des *One Stop Center*, au sein des hôpitaux<sup>12</sup> de districts. Le *One Stop Center* est en quelque sorte un centre holistique qui regroupe en un même lieu les services de santé physique et mentale et les services de la police, afin que l'accès aux services soit facilité pour les victimes et que la collaboration le soit aussi entre les intervenants. Au **Burundi**, il existe deux structures holistiques, l'une dans la capitale Bujumbura, le Centre Seruka, l'autre au centre du pays dans la province de Gitega, le Centre Humura.

Ces structures offrent des services de santé, d'écoute, de counseling, d'hébergement et d'assistance judiciaire. La **RDC** dispose d'un système de références et contre références entre les intervenants concernés, comme prévu par les protocoles sectoriels de prise en charge. Ce système, qui s'appuie sur une identification confidentielle (codification) des victimes, n'est pas encore appliqué sur toute l'étendue du territoire. Le pays envisage d'instaurer depuis 2016 quatre centres multiservices pilotes dans les capitales provinciales du Nord Kivu (Goma) et du Sud Kivu (Bukavu).

11. Bien que l'APS du modèle de la COCAFEM/GL — et d'autres OSC — ne soit pas considérée comme une « intervenante » officiellement dans les divers systèmes holistiques, elle est reconnue comme telle tant par les victimes, que leurs familles et les autres intervenants dans le cadre du PLUVIF

12. Les hôpitaux se situent au niveau des Districts; 28 sur 44 disposent d'un One Stop Center. Les Centres de santé, situés au niveau des Secteurs, peuvent transférer des victimes aux hôpitaux.

## La contribution de la COCAFEM/GL à l'approche holistique

Les centres holistiques couvrent un vaste territoire. En milieu rural, les femmes vont d'abord vers une ressource de proximité comme un centre de santé ou une maison d'écoute opérée par une osc, là où elles existent. Il est très difficile pour les femmes et les filles du milieu rural, surtout en zone excentrée, d'avoir accès à une prise en charge *holistique* et de bénéficier d'un accompagnement ou du suivi qui leur permette de devenir des survivantes.

Dans le cadre du PLUVIF, la COCAFEM/GL s'est appuyée sur l'expérience de ses membres<sup>13</sup> qui disposaient de maisons d'écoute avec des APS (Burundi et RDC) ou qui encadraient des APS accompagnant des victimes du génocide (Rwanda).

Dans la perspective d'offrir des services holistiques au plus grand nombre possible, la COCAFEM/GL a :

- i. développé un partenariat avec les intervenants du milieu ;
- ii. susciter et accompagner la synergie entre eux ;
- iii. renforcé et élargi le rôle joué par les APS.

Ainsi, dans les zones d'intervention de la COCAFEM/GL et de ses membres dans le cadre du PLUVIF, les victimes/survivantes des VSBG trouvent réponse à leurs divers besoins en allant vers les services/intervenants suivants :

Accueil et 1 <sup>re</sup> écoute <sup>14</sup>	APS
Orientation vers les autres services	APS
Accompagnement chez les autres services-suivi	APS
Soins de santé physique et mentale (examens, traitements, suivi médical et psychologique spécialisé)	Centre de santé, hôpital : médecin, infirmier et infirmière, psychologue
Médiation familiale et/ou communautaire	APS
Visites de suivi à domicile	APS
Recueil de la plainte, enquête et collecte de la preuve	Police
Documents d'état civil exigés pour aller à la justice	Administration locale
Constitution du dossier de poursuite et plaidoirie ; jugement et exécution du jugement	Avocat-e, tribunal, autorités locales
Réinsertion socio-économique (RSE) <sup>15</sup> : formation, appui économique et suivi	Centres multisectoriels et certaines OSC

13. Il s'agit d'associations locales membres des collectifs nationaux qui sont les membres de la COCAFEM/GL

14. La 1<sup>re</sup> écoute, peut être au niveau d'une structure de santé ou à la police, mais lorsque des APS sont actives dans le milieu, leur proximité et la confiance envers elles, en font souvent la porte d'entrée.

15. La RSE vise l'autonomie économique et l'estime de soi des survivantes de VSBG, ainsi que leur réinsertion dans la famille et/ou dans la communauté, selon le contexte. L'autonomie économique contribue aussi à la sécurité et leur permet de subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs enfants dans les cas de poursuite du mari en justice. Pour les mineures, la réinsertion familiale et/ou scolaire passe souvent par la médiation.

La COCAFEM/GL a introduit des **INNOVATIONS** en rapport avec le rôle de l'APS. On voit en effet que son rôle est multiple et celui d'accompagnement vers les autres services la met en relation avec les divers intervenants et la transforme progressivement en un **trait d'union** entre les victimes/survivantes et les intervenants et entre les intervenants

eux-mêmes. L'APS est la SEULE à être aux côtés des victimes/survivantes du début à la fin du processus de réponse à leurs besoins pour assurer le **continuum des services**, garant de l'effectivité de l'approche holistique. L'APS a véritablement à cœur le rétablissement complet de la victime, de son passage de victime à survivante et son autonomisation.

« Une jeune fille a été violée et l'agresseur lui a cassé le bras. Un leader l'a aperçue [...] et emmenée au Centre d'accueil de Giheta. Après l'avoir écoutée et lui avoir donné des conseils, je l'ai accompagnée au Centre Humura pour les premiers soins. Ensuite, elle a été référée à l'hôpital pour des soins spécialisés. Comme le cas n'était pas traité avec urgence, j'ai décidé de la conduire à un autre hôpital où elle a eu des soins pour son bras cassé [...]. Elle a été hospitalisée trois jours, puis hébergée au centre d'accueil de Giheta quatre jours. Le dossier a été transmis au Tribunal [...]. le procès s'est bien déroulé. L'auteur est toujours emprisonné ».

— APS, COMMUNE DE GIHETA, BURUNDI

L'APS est la première répondante pouvant apporter du soulagement et du réconfort, la première vers qui se tournent les victimes de violences en se rendant à la maison d'écoute (Burundi, RDC), au domicile de l'APS ou encore en la recevant chez soi dans une pièce fermée (Rwanda). Au niveau de la maison d'écoute, la présence se fait en alternance entre les APS.

Le rôle de l'APS est variable selon la décision de chaque victime. Il va sans dire que l'existence de maisons d'écoute est un atout, car elles offrent des conditions de calme, de confidentialité et de sécurité (doit être clôturée). En outre, les victimes peuvent y passer la nuit, y manger et recevoir un kit de survie (pagne, savon, etc.) au besoin.

## ACCUEIL ET ÉCOUTE

Que ce soit à la maison d'écoute ou à domicile, il s'agit d'accueillir la victime avec calme, respect et empathie, de la mettre en sécurité et en confiance et d'écouter avec patience son récit des violences subies. L'APS a acquis des capacités d'écoute active et d'observation et développé une *attitude du silence et du questionnement, sans porter de jugement*. L'APS note les informations dans le registre et évalue les besoins urgents (soins, police). Lors de l'entretien avec la

survivante, en particulier en RDC, l'APS retient les informations, gestes et autres signes significatifs et complète la fiche de suivi individuel *après* l'entretien. Il arrive qu'une APS se rende chez une victime parce qu'un voisin, un leader engagé<sup>16</sup> ou une autorité lui a signalé une situation, parfois urgente. Dans les cas de viols, l'APS agit avec *promptitude*, car elle sait que le délai de 72 heures pour l'examen médical et l'administration de la prophylaxie fait la différence.<sup>17</sup>

16. Leader qui s'engage dans la lutte contre les VSGB après avoir été sensibilisé par la COCAFEM/GL

17. Prévention du VIH/sida, des grossesses non désirées, etc.

« [...] lors de l'accueil de la survivante, elle est souvent dans un état de confusion, de désespoir, de culpabilité [...] elle ne se reconnaît pas. Elle a peur, elle a honte. Elle est dans une situation de "vulnérabilité"... nous APS avons une fierté de jouer ce rôle parce que nous arrivons à faire sortir la victime de sa vulnérabilité et [...] à l'amener à raconter ce qui lui est arrivé ».

— APS, MASISI, NORD KIVU, RDC

Au Burundi, lorsqu'il faut se déplacer en urgence et pour la première fois chez un ménage où le mari est violent — parfois la nuit — la pratique est de tenter d'y aller à deux, soit deux APS, soit une APS et un leader engagé. Au Rwanda, certaines victimes arrivent chez l'APS la nuit avec leurs enfants pour fuir le mari violent, et y passent parfois des jours en attendant le rétablissement de la situation. L'APS est parfois confrontée aux facteurs de temps

et de distance, du fait que les cas de violences sexuelles peuvent se déclarer à tout moment. Cette situation exige une certaine *promptitude*. En RDC, lorsque la notification d'un cas de viol par un leader engagé ou la police nationale se fait la nuit ou à partir d'un milieu éloigné, et que l'APS ne peut intervenir rapidement en personne, elle fait les premiers entretiens (accueil) au téléphone, notamment pour se fixer par rapport aux 72 heures.

#### ORIENTATION

Selon les besoins décelés/exprimés, l'APS informe la victime/survivante des services disponibles, puis l'oriente vers ceux qu'elle choisit. C'est la victime qui prend la décision, cela est le début d'un processus d'autonomisation. Dans ces cas, l'APS lui remet une note, afin de favoriser un

accueil adéquat des autres intervenants et pour faciliter leur suivi avec elle au besoin. Cette note facilite effectivement l'accueil au niveau du service qui connaît l'APS et est souvent en demande de son appui.

#### ACCOMPAGNEMENT-SUIVI

Très souvent, l'APS part avec la victime chez les autres intervenants, ce qui facilite et accélère l'accès aux services, car les APS sont *bien connues et appréciées* d'eux. Dans les zones d'intervention du projet PLUVIF, les collectifs membres de la COCAFEM/GL ont signé des ententes

de collaboration avec les structures qui offrent les services et convenu des modalités d'intervention à respecter (respect, confidentialité, empathie, etc.). Cette entente formalise et contribue à la relation de collaboration.

L'accompagnement de la survivante et le suivi de son dossier par l'APS peut inclure de :

- S'assurer que le dossier d'expertise médicale soit transmis à la police dans les délais prescrits par la loi;
- Aider la victime à s'assurer que sa plainte et les témoignages éventuellement recueillis ont été consignés dans des procès-verbaux de l'officier de police enquêteur;
- Contacter régulièrement la police pour s'informer de l'état d'avancement du dossier transmis au parquet et en informer le collectif membre de la COCAFEM/GL qui se chargera de trouver un-e avocat-e;
- Appuyer la survivante dans l'obtention des documents administratifs requis par le parquet;
- Accompagner la victime au tribunal afin de se s'informer de la date d'audience à laquelle le dossier sera appelé;
- Servir d'intermédiaire entre l'avocat-e et la victime pour lui rappeler les dates du procès, l'aider à chercher des informations ou documents complémentaires, à obtenir la copie du jugement et à la transmettre à la victime;
- Accompagner la victime au tribunal lors du procès pour l'aider en cas d'émotions pouvant avoir des effets psychologiques sur elle.

#### MÉDIATION FAMILIALE ET/OU COMMUNAUTAIRE

Ce rôle est très important pour permettre à la femme de retrouver la sécurité physique et la paix d'esprit au sein de son ménage (violences domestiques), et dans les cas de violences sexuelles, pour être acceptée au sein de la famille, de la communauté ou de l'école, plutôt

qu'être stigmatisée ou rejetée. La médiation est habituellement un processus de plus d'une rencontre et peut concerner la femme et son mari et/ou des membres de la famille et/ou de la communauté et/ou de l'école, considérés comme des connecteurs ou des diviseurs.

« La médiation est un processus qui prend du temps et demande beaucoup de patience de la part de l'APS. Pour trois cas de femmes violées, elles s'étaient réfugiées dans les familles amies. Leurs maris n'en voulaient plus. J'ai demandé à chaque victime si leur mari avait des amis intimes avec qui je pouvais m'entretenir. J'ai commencé à faire des consultations avec les amis identifiés jusqu'à arriver à un compromis. La recherche du vrai problème, l'identification des arguments à avancer, le temps pour un « feedback » sont des phases qui prennent du temps. J'ai fait plusieurs aller-retour, et finalement, les maris ont accepté de reprendre les femmes.

— APS, MASSISI, PROVINCE DU NORD KIVU, RDC

« Une jeune fille avait quitté le toit paternel, car ses parents disaient qu'elle n'avait pas de valeur dans la maison. Son père ne voulait plus qu'elle fréquente l'école. J'ai amorcé le processus de réconciliation et la situation est redevenue normale ; la fille est rentrée à la maison, elle fréquente l'école et s'applique autant que ses frères ».

— APS, MASSISI, PROVINCE DU NORD KIVU, RDC

### VISITE À DOMICILE

Ces visites permettent à l'APS d'apprécier le niveau de rétablissement et de sécurité de la survivante, de rencontrer le couple pour voir si la paix est revenue/maintenue au sein du ménage dans les cas de violence conjugale, de s'assurer de la réinsertion scolaire et/ou familiale dans les cas de viols de mineures rejetées par

l'école ou la famille, de renforcer chez la femme ou chez la fille une image positive d'elle-même. La visite permet aussi de rappeler les rendez-vous fixés (police, parquet ou juridiction, visite médicale), ou encore la prise des médicaments comme que prescrit.

### RAPPORTAGE

L'APS complète un **registre** lors de l'accueil des victimes/survivantes, puis complète par la suite une **fiche de suivi individuel** et produit un **rapport mensuel d'activités**. Cette consignation des données permet de documenter les cas pour partager l'information sur la problématique

avec les autres intervenants, assurer un bon suivi des réponses aux besoins et permettre à la COCAFEM/GL de mener son dialogue avec les autorités sur la base de faits.

### LIAISON-RÉFÉRENCE

Dans le cadre du projet PLUVIF, l'efficacité et la popularité des APS ont suscité des

demandes à leur égard, variables selon le pays, qui ont élargi leur rôle.

Les membres de la communauté disent que nous sommes des **personnes-solutions au sein de la communauté** pour tous les problèmes, voire même les problèmes familiaux.

— APS, WALIKALE, PROVINCE DU NORD KIVU, RDC

L'APS participe aux rencontres entre victimes/survivantes, organisées par la COCAFEM/GL de deux à quatre fois l'an. Ces rencontres aident à briser l'isolement, le sentiment de culpabilité ou de honte, favorisent l'entraide entre survivantes, le partage des stratégies et encouragent à aller vers la justice en entendant les histoires positives de celles qui ont eu le « courage » d'y aller. L'APS aide alors les victimes à s'exprimer ouvertement et joue un rôle important dans le partage des expériences et des défis rencontrés.

L'APS est consultée sur le choix des femmes qui bénéficient d'un appui de la COCAFEM/GL pour leur réinsertion socio-économique par la réalisation d'une activité génératrice de revenus, comme c'est elle qui connaît le mieux les survivantes rétablies. Elle fait aussi une première visite de suivi de l'activité<sup>18</sup>. En outre, l'APS participe aux rencontres

entre les intervenants de la zone visant à favoriser la collaboration et la concrétisation d'une approche holistique de prise en charge et à discuter des cas qui posent problème afin de chercher *ensemble* des solutions. Les APS y sont appréciées car elles connaissent bien le vécu des victimes/survivantes. En retour, elles apprennent sur les autres services et gagnent en efficacité, crédibilité et légitimité.

Enfin, les APS ont développé au fil du temps une relation de collaboration avec les leaders engagés dans la lutte contre les VSBG. Ceux-ci, après avoir été sensibilisés par la COCAFEM/GL, sensibilisent à leur tour la communauté, identifient des situations de violences et réfèrent les victimes aux APS et/ou aux autres services. Il arrive que l'APS se joigne à une sensibilisation réalisée par un leader.



Visite à domicile d'une leader engagée et d'une APS

.....

18. Un-e consultant-e spécialisé-e qui a formé les survivantes fait ensuite une ou deux visites de suivi.

## RETOMBÉES DES ACTIONS MENÉES PAR LES APS

Le rôle joué par les APS amène des retombées concrètes et directes pour les victimes/survivantes de VSBG, contribue à l'efficacité et à l'efficience des autres intervenants, et allège le travail des autorités locales. Enfin, les APS insufflent la *confiance* dans le système entre l'ensemble des parties prenantes : victimes/survivantes, familles, intervenants, autorités.

---

### Retombées pour les victimes/survivantes des violences

La présence de l'APS aide les survivantes à briser le silence, à lever les tabous et à dénoncer les actes de violence dont elles sont victimes. La survivante se sent rassurée, car il y a une personne de confiance à qui elle peut s'adresser. De ce fait, les VSBG, jadis étouffées à cause des barrières culturelles, sont aujourd'hui dénoncées par beaucoup de femmes.

« Les femmes qui étaient frappées par leurs maris estimaient que c'était normal. C'était une pratique courante dans notre région. Mais maintenant, beaucoup de femmes dénoncent ces pratiques auprès des APS ». — *Victime, Secteur Kabarore, District Gatsibo, Rwanda*

« Les survivantes ont appris que les violences ne sont plus une fatalité pour elles, mais des infractions qui sont réprimées et qui doivent être dénoncées. Le fait qu'il y a dans la communauté une personne qui dénonce les violences faites aux femmes influe favorablement la diminution des violences. Cela amène les agresseurs potentiels à réfléchir avant de commettre leur acte ». — *Consultant qui a documenté l'expérience auprès de victimes/survivantes appuyées (Burundi)*.

Les victimes surmontent le traumatisme subi, indispensable au cheminement vers l'autonomie de diverses façons. Retrouver la santé physique et mentale, avoir confiance en soi, prendre conscience de sa valeur et de la *légitimité* de refuser la violence sont les premières étapes à franchir. La présence des APS dans le milieu est déterminante pour cela.

« Suite à ce qui m'est arrivé, j'étais devenue muette, vivant dans l'isolement total et dans la peur permanente. L'APS m'a aidée à rompre l'isolement et à me rétablir. Mon cerveau était troublé, mais il est redevenu normal, et je vis en paix avec mon mari. L'APS est comme ma mère, car elle m'a éveillé. Je n'ai pas peur de prendre la parole dans l'assemblée et j'ai commencé à aider d'autres femmes qui vivent des violences domestiques ». — *Survivante, Secteur Kabarore, District Gatsibo, Rwanda*

**Les violences faites aux femmes et aux filles diminuent dans les zones d'action des APS.** Comme elles vivent dans la communauté et que les populations savent qu'elles interviennent en faveur des victimes de VSBG, les hommes craignent de commettre des violences envers leurs épouses sous peine d'être poursuivis en justice.

« Dans les trois Secteurs d'intervention des APS dans le district, les cas des violences ont diminué grâce à leur travail. [...] Au début de l'intervention des APS, il y avait beaucoup de cas, car les victimes commençaient à se faire connaître. Ces cas ont diminué au fur et à mesure. — *Point focal VBG au niveau de la MAJ, District Ruhango, Rwanda*

**Les agresseurs sont punis, ce qui encourage les femmes à porter plainte et à aller à la justice et contribue à la prévention d'autres violences.** Les APS accompagnent les femmes à la police et leur font comprendre la légitimité de porter plainte. Elles leur expliquent les procédures — qui font peur aux femmes — et assurent un accompagnement juridique qui accélère les procédures permettant que les dossiers des présumés auteurs des VSBG aboutissent sans de longs délais.

Les auteurs des violences sont ainsi traduits en justice et punis. Sur une période de trois ans et demi, et pour les trois pays concernés, 229 jugements ont été rendus en faveur des victimes/survivantes sur 812 plaintes déposées auprès de la police et/ou des tribunaux. La proportion peut sembler petite, mais elle a été croissante. Au début, de nombreuses femmes retireraient leur plainte (crainte de représailles, dépendance économique envers le mari auteur de violences, etc.). Le partage d'expériences entre victimes/survivantes sur le parcours de celles qui sont allées à la justice encourage les autres à le faire.

**Des couples sont réconciliés grâce à la médiation des APS.** Du fait qu'elles sont très connues dans le milieu, les APS sont maintenant sollicitées par les couples en conflits, leurs voisins, les leaders ou les autorités locales pour ramener la paix dans les ménages. Ces situations sont très fréquentes.

« Ce n'est pas chez l'officier de police judiciaire qu'il faut pour trouver la solution au conflit ; j'ai été emprisonné plusieurs fois et je récidivais [...] C'est chez l'APS que j'ai trouvé le salut. Ma femme était très malheureuse, elle peut vous montrer une grande cicatrice sur sa jambe que j'ai failli couper avec un couteau. Grâce à la médiation faite par l'APS, je vis en paix avec ma femme. — *La femme a aussi témoigné de la paix retrouvée (Burundi).*

## Retombées pour les autres intervenants

L'APS constitue une source fiable d'information sur les cas de VSBG commises dans la communauté. Leur présence et leur notoriété dans le milieu font qu'elles sont vite informées des cas de violences. Elles constituent d'une certaine manière un mécanisme d'alerte.

« Les APS sont dans le milieu où les violences sont commises. Elles nous aident à connaître les victimes des violences, ce qui nous permet de leur rendre les services dont elles ont besoin en appui juridique ». — *Point focal VBG au Service de MAJ, District Gastibo, Rwanda*

Le système national d'informations sanitaire ne peut être effectif que lorsqu'il est régulièrement alimenté par des données. Depuis que les APS sont en collaboration directe avec les formations sanitaires, elles constituent la principale source de collecte des données. Les éléments fournis par cette source contribuent progressivement à l'ajustement des statistiques sanitaires correspondantes. — *Consultant, RDC*

Grâce à l'APS, le travail des intervenants est rapide, ce qui est particulièrement important au niveau de la santé pour les cas de violences sexuelles. À titre d'exemple, en 2015, 7 % des victimes de violences sexuelles accueillies par les structures médicales de Masisi, Walikale et Bukavu (Est de la RDC où sévissent des bandes armées) partenaires de la COCAFEM/GL, ont été reçues avant le délai de 72 heures. Ce pourcentage est très faible, mais toutes les victimes concernées ont été référées par des APS de la COCAFEM/GL. Cela montre l'importance de leur rôle quant à l'efficacité des services qui peuvent faire une différence pour les victimes.

À travers les APS, les formations sanitaires ont accès aux cas jadis susceptibles d'être oubliés dans les limites de temps exigé ; les APS sont mobilisées pour que les victimes atteignent les FOSA avant 72 heures. — *Structures médicales, RDC*

Grâce au travail des APS, les victimes se présentent aux services de santé dans les délais (avant 72 heures pour les violences sexuelles). — *Responsables et personnel soignant du Centre Humura, Centre SERUKA, Centre de santé de Giheta, et hôpital de Murayi, Burundi*

Les APS nous aident beaucoup. Elles accompagnent les victimes à l'hôpital pour y recevoir la prophylaxie. Grâce à cela, nos services sont offerts au moment opportun, ce qui permet d'éviter d'autres risques par la prévention ou les soins curatifs. — *Point focal VBG de l'Hôpital Kinazi, District Ruhango, Rwanda*

Pour les intervenants, l'APS est un relais pour accéder aux victimes puis pour assurer le suivi post service. Ce rôle de relais permet d'accroître l'efficacité du système et de s'assurer de l'effectivité de l'approche holistique.

Des infirmières déclarent qu'il y a diminution du stress au travail (pour elles) étant donné que l'APS fait la relève d'assistance psychosociale après les soins. [...] Elles ont donné l'exemple de l'implication de l'APS dans la régularité de la prise des médicaments par les victimes. — *Deux infirmières de l'hôpital de Murayi, Burundi*

Les APS sont à la base du système de références et contre références des cas, qui consiste dans le transfert des cas de violences sexuelles vers les structures sanitaires pour la prise en charge médicale. Ensuite [...] les survivantes sont remises entre les mains des APS pour le « continuum » de la prise en charge. Ce circuit est actuellement fonctionnel grâce aux actions des APS. — *Directeur de l'Hôpital Général de référence de Walikale, RDC*

Si l'agresseur est dénoncé, la police intervient sans tarder et le présumé auteur est arrêté. L'écoute a été améliorée par rapport aux interventions d'avant le travail des APS. La police et le tribunal sont plus sensibles aux VSBG. Les OPJ et le tribunal évitent les arrangements à l'amiable. Grâce à l'action des APS, il y a augmentation du nombre des survivantes qui s'adressent à l'OPJ et au tribunal parce qu'elles connaissent leurs droits. — *OPJ et juges du Tribunal de résidence des zones Kinama-Gihosha et Giheta, Burundi*

#### **Augmentation de la fréquentation des services de la police et meilleur accueil de leur part.**

Les services de police et de la justice sont les moins fréquentés par les victimes/survivantes. Y avoir recours est mal perçu dans la communauté, les frais sont élevés, les démarches sont longues et complexes et l'accueil y est souvent empreint de préjugés envers les victimes. Les APS contribuent à travailler pour changer les attitudes de ces intervenants (aussi formés par la COCAFEM/GL) et à les rendre plus efficaces.



Collaboration APS et police

## Retombées pour les autorités locales

Les autorités locales, en particulier au Burundi et au Rwanda, sont régulièrement confrontées aux problèmes des violences, surtout domestiques. L'accompagnement des victimes/survivantes par les APS, leur rôle de médiation et de suivi à domicile font que les femmes et les filles sont prises en charge au niveau de la communauté sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours aux autorités. Cela allège leur travail, en même temps qu'elles sont informées des cas.

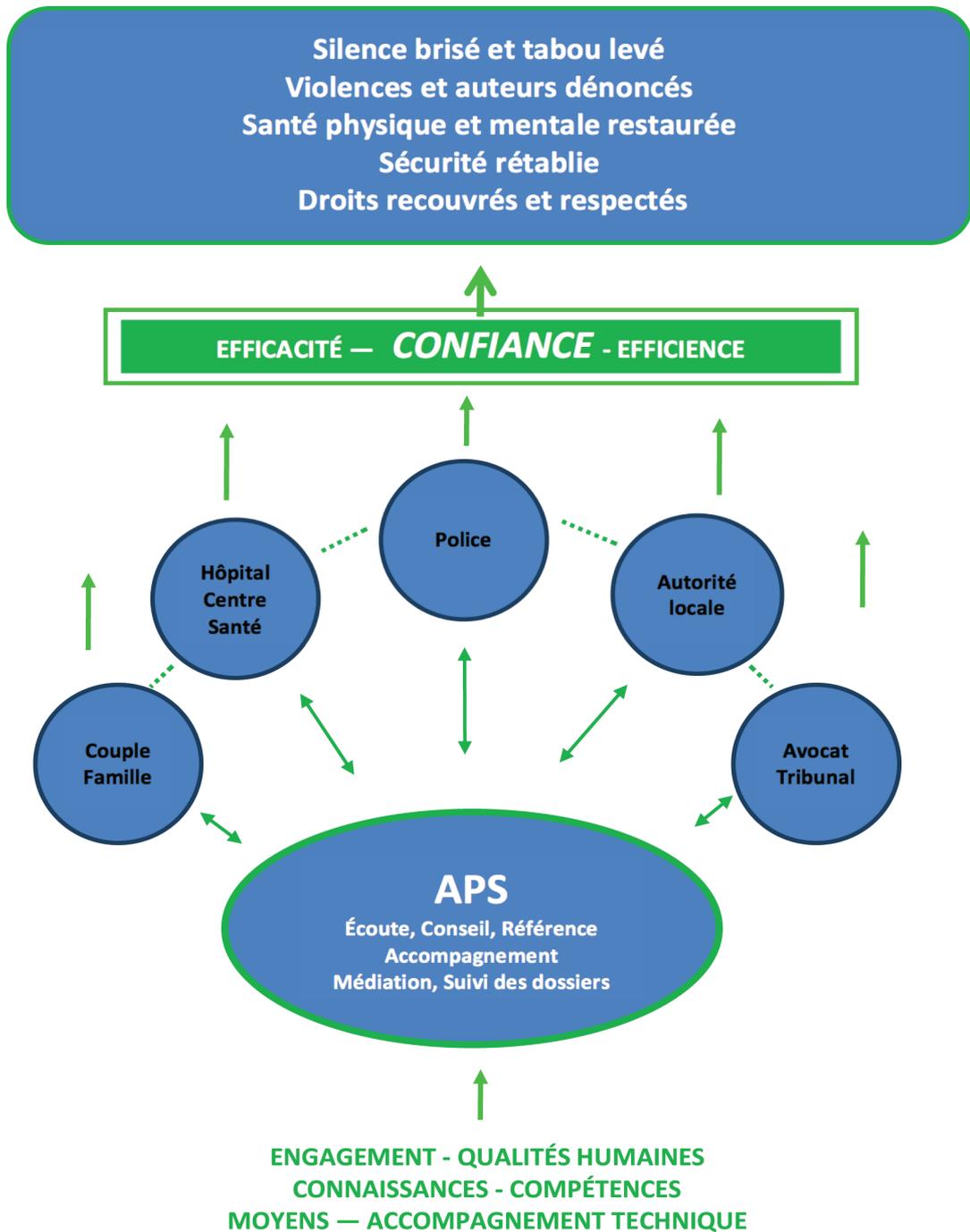
**Les APS s'impliquent dans la sécurité des ménages et participent au découpage des actes de VSBG. Il est facile de faire comprendre les effets des VSBG à quelqu'un qui est passé par les APS. Les APS accompagnent les victimes dans les différentes étapes de la prise en charge et cela allège le travail de l'administration locale, surtout que certains cas sont traités au centre d'accueil sans avoir recours aux services de la commune.** — *Administrateur de la Commune Giheta, Burundi*

**Beaucoup de couples passaient des journées aux bureaux des Cellules et du Secteur dans des requêtes interminables. Beaucoup de conflits de ce type sont résolus par les APS et les femmes ne viennent plus faire de réclamations. Les APS ont allégé notre travail.** — *Secrétaire Exécutif du Secteur Gitoki, District Gatsibo, Rwanda*

En RDC, on mise sur les autorités comme acteurs clés pour repérer et dénoncer les VSBG, en particulier dans les zones de conflit. La proximité des APS avec les populations est très utile comme relais d'informations envers les autorités. Après des affrontements entre groupes armés, par exemple, les APS font une visite dans les environs du lieu ciblé pour s'enquérir de la situation auprès de la population, en collaboration avec les chefs du village, et vérifier s'il y a eu des cas de viol/violence.

*Un schéma à la page suivante résume le rôle des APS et les retombées de leurs actions.*

## Synthèse du rôle des APS et des retombées de leurs actions



## LEÇONS APPRISSES

### LEÇON — 1 —

**La présence d'une APS dans le milieu agit comme catalyseur de l'approche holistique.**

L'APS, étant une ressource de proximité, est celle vers qui se dirigent les victimes/survivantes et vers qui des membres de la communauté les orientent en premier lieu. L'APS assure le **lien permanent** entre la victime et les autres intervenants (santé, police, justice), surtout en zone rurale et excentrée, et entre les intervenants eux-mêmes, ce qui garantit l'effectivité et accroît l'efficacité de l'approche holistique, même pour les centres multisectoriels. Elle crée ainsi la **confiance** envers et au sein du système.

---

### LEÇON — 2 —

**L'engagement et les qualités humaines de l'APS sont un gage de réussite du mécanisme de proximité qu'elles constituent dans le système holistique.**

Être animatrice psychosociale est presque une vocation ; c'est d'abord et avant tout un engagement pour le respect des droits des victimes/survivantes de VSBG. Les qualités personnelles et les attitudes suivantes sont des facteurs de succès dans l'importance du rôle qu'elles jouent : discrétion, intégrité, dynamisme et sens de l'initiative. Être leader d'opinion et avoir une vie familiale respectée sont par ailleurs des atouts.

---

### LEÇON — 3 —

**L'autonomisation des survivantes doit faire partie de l'approche d'accompagnement de l'APS, pour éviter le risque d'une éventuelle dépendance envers elle.**

La prise en charge holistique des victimes/survivantes est un processus qui peut être long. L'interaction de proximité entre APS et survivantes — qui s'inscrit dans un continuum — doit dès le départ être campée dans une dynamique *d'accompagnement temporaire et circonscrit*. Dans un contexte de pauvreté, bien des survivantes présentent des besoins primaires non satisfaits. Il peut y avoir une tendance chez elles à souhaiter que l'appui de l'APS s'élargisse à leur vie en général.

Pour contourner ce risque, l'APS doit accompagner les victimes dans leurs démarches et non faire les démarches pour elles, les sensibiliser à leurs droits et au fait qu'elles sont responsables de leur devenir, qu'elles ont des capacités d'agir et enfin qu'elles-mêmes doivent appuyer d'autres femmes.

## LEÇON — 4 —

**Bien que des hommes soient APS, il est constaté qu'être une femme facilite le contact avec les victimes.**

En effet, les femmes se sentent plus à l'aise de se confier à une autre femme, surtout quand elles parlent de leur intimité et des sévices subis.

---

## LEÇON — 5 —

**L'exploitation judicieuse des outils de collecte d'information auprès des victimes de VSBG et des connaissances acquises dans la pratique par les APS permet d'ajuster les stratégies et contenus de la sensibilisation et du plaidoyer.**

Les outils fournissent des informations qui éclairent la connaissance de la problématique en termes d'âge et de sexe des victimes, du type de violence subie et du type d'auteur de la violence. Les connaissances acquises par les APS à travers leur fréquentation régulière des victimes et de leurs familles, l'écoute de leurs histoires diverses et l'accompagnement vers les services, éclairent la compréhension de la problématique : facteurs favorisant des VSBG, contraintes et défis dans l'accès aux services, etc. Ces diverses informations varient selon les régions.

---

## LEÇON — 6 —

**La mise à disposition de mesures de soutien pour les APS favorise la réussite de leur mission.**

Ces mesures incluent des frais de déplacement et de communication ainsi que des indemnités d'accompagnement et des rencontres de déstressage. Elles constituent une reconnaissance de leur engagement, créent les conditions d'une réaction rapide — souvent indispensable — et durable et font que l'APS sent l'obligation d'être efficace et de rendre compte. Le coût de ces mesures est faible considérant les retombées du rôle joué par les APS.

---

# BONNES PRATIQUES

## BONNE PRATIQUE

— 1 —

Disposer *dans le milieu* d'une ressource du milieu qui agit comme intervenante de proximité auprès des victimes/survivantes et agente de liaison avec les autres intervenants

### BIEN-FONDÉ

De manière générale, les victimes ne connaissent pas ou peu les démarches pour accéder aux divers services. L'APS de la COCAFEM/GL connaît à la fois les services, les intervenant-e-s qui y travaillent et les prérequis exigés (documents administratifs et procédures par exemple). Même quand la victime connaît certains services, elle a souvent des réticences, une gêne ou une peur de s'y rendre, surtout quand ils sont éloignés, ou alors que la famille la décourage de le faire.

La présence des APS dans le milieu favorise l'**accessibilité** aux services. Elles sont connues et respectées des populations qui leur rapportent des cas qui passeraient autrement sous silence. Cela permet une première écoute qui soulage et crée la **confiance** chez la victime et lui

donne le courage d'aller vers les autres services. Cette proximité favorise la **rapidité** d'intervention en cas d'urgence, par exemple pour le respect du délai de 72 heures pour la prophylaxie dans les cas de viols. La proximité de l'APS avec les victimes/survivantes permet aussi d'assurer un suivi des consignes des autres intervenants (prise de médicaments, respect des rendez-vous, recherche de documents administratifs, etc.) souvent oubliées ou délaissées par les victimes et difficile à réaliser pour les intervenants quand la victime est loin. D'une certaine manière, l'APS du modèle d'intervention de la COCAFEM/GL favorise une **décentralisation de l'approche holistique**, même dans de grandes villes comme Kinshasa, la proximité de l'APS y contribue. Cela favorise l'effectivité de l'approche.

### MÉTHODOLOGIE

#### Identification des APS

- La COCAFEM/GL s'est appuyée sur des associations locales membres de ses collectifs qui disposent de maisons d'écoute où opèrent des APS
- Au Rwanda, où il n'y a pas de maisons d'écoute, la COCAFEM/GL s'est appuyée sur l'Association des veuves du génocide composée de femmes engagées au niveau communautaire dans l'assistance psychosociale aux femmes

## RESSOURCES

---

- Des mesures d'appui aux APS : frais de transport et communication, indemnités d'accompagnement, rencontres de déstressage (voir *bonne pratique N° 4*),

## REPRODUCTIBILITÉ

---

- Le modèle est facile à répliquer en s'appuyant sur des femmes du milieu qui sont connues et reconnues pour leurs qualités humaines, engagées dans l'action communautaire sur une base volontaire, encadrées par une ONG locale qui a ou non une maison d'écoute, et qui savent écrire (pour documenter les cas).
- Les APS, selon le pays, pourraient être rattachées à une structure étatique déconcentrée qui verrait à leur formation et offrirait un encadrement.



Visite à domicile

**BIEN-FONDÉ**

---

La grande majorité des APS était déjà à l'œuvre dans cette fonction de service bénévole à la communauté, ou dans des fonctions similaires; plusieurs avaient déjà participé à des formations en lien avec l'accompagnement psychosocial. Dans les trois pays, la COCAFEM/GL a renforcé leurs capacités, pour que toutes les APS aient les *mêmes connaissances de base*,

pour qu'elles *connaissent l'approche holistique*, donc le rôle de chaque intervenant, puis pour qu'elles soient en mesure de répondre aux *besoins qui naissent dans l'action*. Les APS ont clairement développé des compétences qui s'ajoutent à leurs qualités personnelles d'empathie, de don de soi, d'initiative et d'engagement.

**MÉTHODOLOGIE**

---

La méthodologie de renforcement des capacités de la COCAFEM/GL s'est appuyée sur trois types d'activités :

- i. la formation;
- ii. la participation des APS à des activités de renforcement des capacités s'adressant à d'autres cibles du projet;
- iii. le suivi accompagnement dans l'action.

**La formation**

Les formations reçues par les APS ont été variables selon les pays, en fonction de besoins particuliers, avec toutefois plusieurs éléments communs. Dans le contexte d'une concertation régionale, comme ce qu'est la COCAFEM/GL, les échanges entre les collectifs membres dans le cadre de rencontres de bilan ont favorisé le partage des bonnes idées entre les différents pays. Les thèmes de formation suivants constituent une base générale pour un engagement de qualité auprès des survivantes de VSBG et une interaction efficace avec les autres intervenants.

- La compréhension commune de l'accompagnement psychosocial
- Le counseling (conseils)
- Les techniques d'écoute
- La médiation familiale et communautaire
- La communication non violente et la gestion des conflits dans les ménages
- Le dépistage des problèmes de santé mentale pour comprendre la frontière entre le rôle de l'APS et celui d'un-e psychologue pour l'orientation vers cette ressource spécialisée en temps opportun

- L'utilisation des outils de rapportage : registre, fiche de suivi personnelle, rapport mensuel
- La Stratégie nationale de lutte contre les vsBG, approche holistique de prise en charge (RDC), protocoles d'intervention et outils d'enregistrement (RDC)
- Notions élémentaires des procédures judiciaires (Rwanda)
- La législation relative aux vsBG : loi spécifique (RDC, Rwanda) ou connexe comme le code de la famille (Burundi, Rwanda), la loi foncière (Rwanda), les lois relatives aux droits des enfants (RDC, Rwanda), et les instruments régionaux comme la Déclaration de Kampala sur les vsBG (trois pays).

### **La participation au renforcement des capacités d'autres cibles**

- Sensibilisation des leaders sur les types de vsBG, leurs causes et conséquences, puis sur divers thèmes comme les tarifs légaux de justice (RDC) et la conservation des preuves de violences sexuelles (Rwanda)
- Sensibilisation des couples sur les vsBG et médiation avec certains, utilisant l'approche de masculinité<sup>19</sup>
- Formation des survivantes en gestion d'activités génératrices de revenus (trois pays) et la planification familiale (Rwanda)
- Rencontre entre les victimes/survivantes sur leur vécu, avec recours à des expert-e-s psychologues, juristes, autorités locales, etc. pour les sensibiliser et répondre à leurs questionnements (trois pays)
- Suivi de la RSE (RDC, Burundi).

### **Le suivi accompagnement dans l'action**

Les APS ont bénéficié d'un accompagnement de la part des points focaux<sup>20</sup> des collectifs membres de la COCAFEM/GL, sous des formes variables en fonction des pays :

- Rencontres périodiques regroupant les APS
- Suivi des histoires des victimes/survivantes accompagnées
- Suivi de la consignation des données dans les divers outils de rapportage
- Visites de suivi et accompagnement sur le terrain

.....

19. L'approche de masculinité est une approche de travail avec et sur les hommes qui vise la transformation des rapports femmes-hommes vers l'égalité et l'équité

20. Le point focal est la personne qui, chez chaque collectif membre de la COCAFEM/GL, était affectée de façon spécifique à la mise en œuvre, coordination, suivi des activités du PLUVIF

Ces échanges sont des occasions de discuter des cas de victimes, des difficultés dans l'accueil et accompagnement, que ce soit avec les femmes, leurs familles ou les intervenants. L'accompagnement permet aussi d'identifier d'éventuels nouveaux besoins de renforcement des capacités des APS.

Dans le cadre du PLUVIF, les points focaux des collectifs membres de la COCAFEM/GL ont participé à toutes les activités de renforcement des capacités des APS. Cela facilite le suivi des APS.

## RESSOURCES

---

- Recours à des expert-e-s des structures de l'État ou des consultant-e-s privés

## REPRODUCTIBILITÉ

---

- Les structures de l'État au niveau de la santé, de la police et de la justice disposent de matériel et d'expertise pour réaliser les formations dans leurs champs d'action
- La COCAFEM/GL dispose du matériel de formation développé en lien avec le rôle de l'APS dans les trois pays, ainsi que les modules utilisés par les consultant-e-s, qu'ils soient de l'État ou privés.



Maison d'écoute

### BIEN-FONDÉ

---

L'accès à la justice est le maillon compliqué de l'approche holistique qui rebute et inquiète le plus les victimes. Parmi celles qui décident d'aller de l'avant, plusieurs changent d'idée pour diverses raisons (dépendance économique envers le mari auteur de VSBG, pression sociale et familiale, etc.), ce qui indispose parfois les intervenants en la matière. En outre, l'accès à la justice est le secteur où la corruption est la plus fréquente. Les APS, au fil du temps, acquièrent du courage face aux pratiques négatives à ce niveau, qu'elles osent confronter ou qu'elles rapportent à la COCAFEM/GL.

Les APS ne remplacent pas les parajuristes, dont le rôle par ailleurs ne se limite pas à la problématique des VSBG. Compte tenu de la notoriété des APS et de leur connaissance des structures et des exigences administratives, assurer l'accompagnement auprès des services juridiques est plus rapide et efficace et permet de faire face à la lourdeur administrative pour l'obtention des documents exigés par les instances judiciaires. En outre, la confiance entre la victime/survivante et l'APS fait que l'accompagnement juridique est moins exigeant pour la victime/survivante, qui n'a pas à être en contact avec un intervenant de plus.

### MÉTHODOLOGIE

---

- Il s'agit d'intégrer à la formation des APS (cf. Bonne pratique No 1) une formation de *base* sur les procédures judiciaires et les enjeux à ce niveau, puis de les accompagner pour voir les difficultés qu'elles rencontrent afin de les aider à y remédier rapidement.

### RESSOURCES

---

- La formation peut être donnée par des expert-e-s de la police et des tribunaux, ou par des osc spécialisées dans l'accompagnement juridique.

### REPRODUCTIBILITÉ

---

- Cette bonne pratique est facilement reproductible si des APS sont en fonction. Il suffit d'ajouter la formation sur les procédures judiciaires à leur programme de renforcement des capacités.

**BIEN-FONDÉ**

L'APS est souvent la première porte d'entrée des victimes vers les services. Il importe donc de comprendre et de noter, dès ce contact, l'information de base sur son vécu. Cette information permet de documenter les décisions rapides prises le cas échéant (accès aux soins de santé et à

la prophylaxie dans les 72 heures ; conservation des preuves, appuis donnés par les autorités ou les leaders communautaires ; etc.) et est nécessaire aux autres services vers qui l'APS fait une référence et favorise une réponse efficace.

**MÉTHODOLOGIE**

La COCAFEM/GL a développé des outils de collecte d'informations sur les victimes et sur les services obtenus. Ces informations sont partagées avec les autres intervenants ou autorités concernés. Selon le pays, on se colle aux directives nationales en la matière.

**Le registre**

- L'APS inscrit dans un cahier qui est conservé à la maison d'écoute les informations de base sur le cas, dès l'arrivée de la victime. Au Rwanda, où il n'y a pas de maison d'écoute, le registre est conservé au domicile de l'APS.

- Les informations de base sont :
  - date
  - nom ou code d'identification<sup>21</sup>
  - sexe<sup>22</sup>
  - âge
  - violence subie
  - lieu où l'incident s'est produit
  - auteur de la violence
  - services reçus de l'APS

Ces informations sont transmises aux structures étatiques concernées, en particulier en RDC où un système d'information lié au code d'identification permet d'avoir une vue d'ensemble des cas et des services offerts. Les informations sont aussi partagées dans les trois pays lors des rencontres entre intervenants, auxquelles participent les APS, ce qui est fort apprécié, car ce sont elles qui amènent les informations les plus concrètes et globales.

21. En RDC il existe un système de codification harmonisé utilisé par tous les intervenants

22. Les collectifs ont appuyé quelques cas de garçons victimes de VSBG

### La fiche individuelle

La fiche individuelle indique les informations de base sur le cas, ainsi que

l'historique et des commentaires sur tous les services reçus

### La fiche ou rapport mensuel

Le rapport mensuel reprend les informations de base relatives aux victimes et les activités réalisées par l'APS pour chacune (référence, accompagnement,

visites à domicile, les difficultés rencontrées, etc.) par date, ainsi que les dépenses engagées qui lui sont remboursées par la COCAFEM/GL dans le cadre du PLUVIF.

### RESSOURCES

---

Outils simples développés par la COCAFEM/GL

### REPRODUCTIBILITÉ

---

- Les outils sont faciles à reproduire et peu coûteux
- L'information de base collectée est liée à celle des systèmes nationaux d'information le cas échéant (RDC)



APS à la maison d'écoute

## BIEN-FONDÉ

---

Les APS sont des actrices communautaires du milieu. Pour la plupart, elles étaient déjà en action au sein des associations membres des collectifs de la COCAFEM/GL. Toutefois, leur rôle s'est élargi. Il est devenu plus polyvalent et complexe, et surtout, plus « sollicité ». Considérant leur contribution déterminante à l'efficacité

des autres intervenants et autorités et les retombées concrètes de leur appui pour les victimes/survivantes, il a été jugé nécessaire et légitime de leur fournir un minimum de mesures de soutien, indispensables par ailleurs dans des situations d'urgence (viol pendant la nuit).

## MÉTHODOLOGIE

---

### Les frais de déplacement et de communication

Comme les APS font de nombreux déplacements, surtout en taxi moto, soit pour se rendre chez une femme quand on leur signale un cas, même pendant la nuit, soit pour l'accompagner vers les services, des **frais de déplacement** leur sont alloués (sur base de justification des dépenses au

Rwanda et d'un forfait mensuel dans les deux autres pays). Elles reçoivent aussi un forfait mensuel pour des **frais de communication**, car elles communiquent avec les intervenants, les autorités, les victimes et les leaders ou ils communiquent avec elles, souvent dans un contexte d'urgence.

### L'indemnité mensuelle d'accompagnement

Au départ, les APS étaient bénévoles. Toutefois, la qualité de leur appui, combiné aux résultats du travail de sensibilisation mené par la COCAFEM/GL, a accru la demande pour leurs services, qui se sont par ailleurs diversifiés : accueil, écoute, référence, accompagnement vers d'autres services, visites à domicile, réponses aux demandes des autres intervenants, participation aux actions

de sensibilisation des leaders, suivi des femmes bénéficiaires de la réinsertion socio-économique. Après avoir pesé le pour et le contre, il a été décidé de fournir aux APS une indemnité mensuelle d'accompagnement. Celle-ci n'est pas un salaire, mais une compensation monétaire considérant le temps, à toute heure de la journée voire de la nuit, consenti par les APS pour accompagner les victimes.

### Les rencontres de « déstressage »

Fréquenter au quotidien des victimes/survivantes de VSBG, entendre leur vécu, garder son calme dans des situations difficiles, aider la victime à devenir une survivante et à être en mesure de prendre des décisions peut devenir très *lourd* pour les APS qui vivent un stress permanent, une pression. Des rencontres de déstressage sont animées par des psychologues pour les aider à reconnaître les symptômes du stress, à prendre du recul,

à apprendre des techniques de relaxation et de gestion du stress à pratiquer chez elles. Ces rencontres ont eu lieu environ une fois par année et regroupent l'ensemble des APS du pays, soit entre neuf et 20 personnes par séance. Les points focaux des collectifs membres de la COCAFEM/GL ont participé à ces rencontres pour comprendre le stress vécu par les APS et ainsi mieux les appuyer.

### RESSOURCES

---

- Les frais de transport et de communication ainsi que l'indemnité mensuelle d'accompagnement sont légèrement variables selon les pays et le contexte (distances à parcourir, etc.). Au total, ces frais représentent une dépense mensuelle moyenne variant de 100 USD à 150 USD.
- Les honoraires (de 150 USD à 200 USD) d'une psychologue pour animer les séances de déstressage.

### REPRODUCTIBILITÉ

---

- La reproductibilité ici repose essentiellement sur la prise en charge financière des mesures de soutien aux APS. Ces frais sont peu élevés considérant l'accroissement de l'efficacité de l'approche holistique qui résulte de la présence active de l'APS. Les États peuvent inscrire ces dépenses dans leurs programmes de prise en charge holistique, les bailleurs de fonds peuvent supporter ces dépenses et les OSC peuvent les intégrer dans leurs demandes d'appui.
- Dans les trois pays, on trouve des psychologues ayant les compétences et l'expérience en matière de déstressage.

## CONCLUSION

Par le partage de son expérience avec les APS, la COCAFEM/GL veut contribuer aux réflexions des intervenants gouvernementaux, de la société civile et des partenaires techniques et financiers qui cherchent à améliorer l'efficacité des réponses aux besoins des victimes/survivantes de VSBG.

Cette expérience démontre amplement la pertinence et la valeur ajoutée des APS dans l'approche holistique. En effet, ces actrices communautaires et de proximité jouent un rôle clé de trait d'union entre les femmes et les intervenants et entre ceux-ci, et créent la *confiance* entre toutes les parties prenantes. Ce rôle est particulièrement important dans les zones excentrées en milieu rural et les quartiers excentrés en milieu urbain. Les retombées sont importantes, non seulement auprès des femmes, mais également auprès des autres intervenants et des autorités. Du point de vue des victimes/survivantes, les APS offrent une première écoute, favorisent leur accès à l'ensemble des services, et les accompagnent à devenir des survivantes. Elles sont les SEULES à assurer une présence du début à la fin du cheminement des victimes/survivantes dans le dédale des services.

En fait, on pourrait se demander « comment se priver des APS ? », car l'expérience montre qu'elles jouent un rôle de catalyseur de l'approche holistique.

Une fois la volonté politique de lutter contre les VSBG selon une approche holistique (loi, stratégie, structures) acquise, et la considération de la sécurité des femmes comme un enjeu de sécurité communautaire et de développement, les conditions suivantes sont nécessaires pour favoriser l'engagement durable des APS dans l'approche holistique :

- La reconnaissance de la fonction des APS et leur intégration dans les structures étatiques, locales et/ou communautaires et/ou dans les plans de développement local dans le cadre de la prise en charge holistique de la lutte contre les VSBG.
- L'appropriation de l'approche holistique, incluant le rôle de l'APS, par tous les intervenants ayant la mission de lutter contre les VSBG.
- La mise en place de mesures de soutien permanentes permettant aux APS de faire leur travail.
- La structuration et dispensation d'un programme de formation harmonisé des APS par une institution de formation pertinente selon les pays.

Il importe de souligner que l'effectivité du rôle des APS — et souvent des autres intervenants — dans l'approche holistique est confrontée au défi de l'impunité des auteurs de violences et d'un de ses corollaires ; la corruption. En effet, lorsque les auteurs de violences sont relâchés, ils deviennent une menace pour les APS qui les ont dénoncés et/ou ont participé à leur arrestation. Certaines APS confrontées à cette menace ont eu recours à une autorité locale ou à la police, avec qui elles avaient développé une collaboration positive. D'autres APS ont fait face à la menace de la corruption de diverses manières, par exemple à travers des demandes du type « frais d'encouragement » de la part de policiers, sous menace de ne pas poursuivre le dossier. Elles ont expliqué que ces frais n'étaient pas prévus et leur crédibilité et autorité morale dans le milieu leur ont permis de s'en sortir. Une réelle volonté politique de lutte contre les VSBG doit inclure la lutte contre l'impunité et contre la corruption chez les divers intervenants de l'approche holistique.

De son côté, la COCAFEM/GL compte inclure dans son *plaidoyer pour l'effectivité des instruments régionaux et internationaux pour la paix, la sécurité, la lutte contre les VSBG et pour la promotion des droits des femmes dans la région des Grands Lacs*, la reconnaissance du rôle crucial des APS et l'appui à cette fonction dans l'approche holistique. Par ailleurs, elle engage des démarches auprès de partenaires techniques et financiers pour un appui à la poursuite du travail des APS relevant des associations membres des collectifs de la COCAFEM/GL. Elle a une volonté manifeste que ce modèle soit adopté, car elle en constate le bien-fondé. Cela représente toutefois un défi de taille.



— PANCARTE DE SENSIBILISATION DE LA COCAFEM / GL DANS CHACUN DES TROIS PAYS —

# LES BONNES PRATIQUES DE LA COCAFEM/GL



*Concertation des Collectifs des Associations  
Féminines de la Région des Grands-Lacs*

**COCAFEM / GL**

## LES ANIMATRICES PSYCHOSOCIALES (APS)

Hommes, femmes et jeunes,  
impliquons-nous dans la lutte  
contre les violences faites  
aux femmes et aux filles pour  
une justice sociale